

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Revolusi Industri 4.0 saat ini merupakan konsep revolusi teknologi digital dengan point utamanya *Internet of Things* (IoT), yaitu struktur dimana objek, orang diberikan identitas eksklusif dan kemampuan memindahkan data dalam suatu jaringan tanpa memerlukan dua arah antara manusia ke manusia yaitu sumber ke tujuan (secara langsung, tanpa bantuan manusia) atau interaksi manusia ke komputer (Burange & Misalkar, 2015). Internet membawa dampak besar bagi kehidupan manusia. Semua proses dilakukan secara sistem otomatisasi dimana internet tidak hanya menghubungkan manusia diseluruh dunia namun juga menjadi basis bagi proses transaksi perdagangan, transportasi serta keamanan di suatu negara ¹. Dengan menggunakan internet dapat mengakses informasi-komunikasi yang relative efisien.

Negara Indonesia adalah negara hukum² telah mengatur hak informasi dan berkomunikasi menjadi kebutuhan pokok manusia yang bersifat asasi. Dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Ketentuan tersebut menunjukkan betapa pentingnya informasi bagi setiap orang terkait dengan penyelenggaraan negara dan untuk mengembangkan kehidupan pribadi dan kelompok. Sebagai hak asasi, menjadi kewajiban negara untuk memajukan, menjamin, memenuhi dan melindungi hak-hak tersebut melalui penerapan prinsip transparansi dalam penyelenggaraan negara. Kebebasan memperoleh informasi juga dijamin dalam Pasal 14 UU Nomor 39 Tahun

¹Hamdan, *Industri 4.0 : Pengaruh Revolusi Industri Pada Kewirausahaan Demi Kemandirian Ekonomi*, Jurnal Nusamba Vol. 3 No. 2 Oktober 2018, Hal. 54

²Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945

1999 tentang Hak Asasi Manusia, bahkan diatur dalam UU tersendiri, yaitu UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.³

Hal tersebut memicu pelaku usaha untuk berlomba-lomba menyediakan berbagai macam barang dan/atau jasa. Penggunaan jaringan internet tidak lepas dari adanya penyelenggara jasa telekomunikasi, yaitu jasa penyedia jaringan internet.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, impoter, pedagang, distributor, dan lain-lain⁴. Pelaku usaha penyedia jasa jaringan internet berlangganan di Indonesia salah satunya adalah PT. Telkom Indonesia yang merupakan BUMN berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi. Pada mulanya PT. Telkom hanya menyediakan alat telekomunikasi berupa telepon rumah, namun seiring perkembangan teknologi informasi PT. Telkom menyediakan produk jasa layanan berlangganan internet bernama *indihome* yang dapat dipasang di rumah pribadi, kantor, restoran, warung kopi dan sebagainya.

Untuk berlangganan internet, konsumen mengadakan perjanjian ke kantor PT. Telkom yang berada di daerah domisili konsumen. Perjanjian adalah dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal dan dari peristiwa ini timbul suatu hubungan antara dua orang tersebut dinamakan perikatan. Menurut Subekti, perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena kedua belah pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu.⁵ Perjanjian antara PT. Telkom dan konsumen dinamakan Kontrak Berlangganan Internet Indihome. Maka konsumen PT. Telkom dapat dikatakan sebagai pelanggan seperti yang dijelaskan pada Pasal 1 huruf g UU Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa “Pengguna adalah pelanggan dan pemakai”.

³Humas MKRI, “Era Informasi Aspek Kunci Kehidupan Manusia”, diakses dari <https://www.mkri.id>, pada tanggal 27 September 2020 pukul 16.00

⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, Hal. 8.

⁵Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Intermasa, Hal. 1

Secara yuridis formal, hubungan antara PT. Telkom dengan pelanggannya adalah kontrak baku atau biasa disebut klausula baku. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁶

Adapun menurut pendapat hukum Mariam Darus Badruzaman (1981:49), yang mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan (ditentukan standarnya, sehingga memiliki arti yang tetap, yang dapat menjadi pegangan umum) dan dituangkan dalam bentuk formulir. Sedangkan Mertokusumo memberi arti perjanjian baku ialah perjanjian yang isinya telah ditentukan oleh penguasa atau perseorangan yang pada umumnya memiliki kedudukan yang lebih kuat atau lebih unggul secara ekonomis atau psikologis dibanding pihak lawannya. Dapat disimpulkan perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang pada umumnya dibuat oleh pihak yang mempunyai kedudukan ekonomi lebih kuat, diperuntukkan bagi setiap orang yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara orang yang satu dengan yang lainnya.⁷ Sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan saat disodori perjanjian baku tersebut : menyetujui atau menolaknya. Itulah sebabnya perjanjian baku ini kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*. PT. Telkom dalam hal ini telah menyediakan kontrak berisi pasal-pasal yang sudah ditetapkan oleh pihaknya kepada konsumen.⁸

Sebenarnya perjanjian baku berdasarkan asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1320 jo. 1338 KUH Perdata ayat 1 yang menyatakan semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi

⁶Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷Kelik Wardiono, 2014 , *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya* , Yogyakarta : Ombak, Hal. vii

⁸Rohaya Nizla, *Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen*, Jurnal : Hukum Replik , Vol. 6 No. 1 Maret 2018, Hal. 25

mereka yang membuatnya, asalkan suatu perjanjian tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik sebagaimana pernyataan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Jika ada hal yang perlu dikhawatirkan dalam isi perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula eksonerasi (*exemption clause*), yaitu klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha⁹. Menurut Mertokusumo, klausula eksonerasi adalah syarat dalam suatu perjanjian yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban terhadap akibat dari suatu peristiwa yang menurut hukum yang berlaku seharusnya ditanggung resikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut.¹⁰ Bahkan menurut Sutan Remmy Sjahdeni, klausul eksemisi adalah klausul yang tujuannya membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya jika yang bersangkutan tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut. Klausul eksonerasi menghindarkan pelaku usaha untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.

Perbuatan melawan hukum menurut Rosa Agustina, dalam menentukan suatu perbuatan yang melawan hukum, diperlukan 4 syarat:

1. Kewajiban hukum si pelaku
2. Bertentangan dengan hak subjektif orang lain
3. Bertentangan dengan kesusilaan
4. Bertentangan dengan kepatutan, ketelitian, dan kehati-hatian¹¹

Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab tersebut beralih menjadi beban konsumen.¹²

⁹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Grasindo, 2000, Hal. 120

¹⁰ Kelik Wardiono, *Op.Cit.*, hal 13

¹¹Rosa Agustina, 2013, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta : Pasca Sarjana FH Universitas Indonesia, Hal. 117

¹²M. Syamsudin, Fera Aditias Ramadani, *Perlindungan Konsumen atas Penerapan Klausula Baku*,

Seperti contoh kasus yang terjadi pada bulan Maret 2020 disaat banyak masyarakat *work from home* akibat pandemi covid-19 yang membutuhkan internet, jaringan indihome mengalami gangguan menjadi lambat hingga koneksi internet terputus selama beberapa hari. Hal tersebut tentu saja menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Pada UU Perlindungan Konsumen, secara umum mengatur kaidah bahwa tanpa memandang jenis barang atau jasa yang dibeli atau digunakan, konsumen dilindungi Pasal 4 huruf (b) yang berbunyi “Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”. Artinya pelanggan atau konsumen wajib diberikan produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang telah dibayar kepada perusahaan penyedia. Saat koneksi terputus, dalam konteks berlangganan internet, maka sama saja ada ketidaksesuaian antara yang dibeli dan didapat. Apalagi layanan internet termasuk TV berbayar yang disediakan provider umumnya memakai tarif paket per bulan yang besarnya ditentukan dan waktu pembayaran dengan jatuh tempo.

Adapun dalam Pasal 7 huruf (f) dan (g) UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perusahaan penyedia barang/jasa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Hal ini dipertegas Pasal 15 ayat 1 UU No. 36 Tahun 1999, soal ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaian penyedia jasa. Pada lanjutan pasal itu, ganti rugi bisa tidak dikeluarkan saat perusahaan penyedia jasa bisa membuktikan bahwa mereka bukan penyebab kerugian yang dialami pelanggan. Penyelesaian ganti rugi dapat dilaksanakan melalui proses pengadilan atau diluar pengadilan (mediasi) seperti diatur dalam PP No. 52 tahun 2000 tentang Penyelenggara Telekomunikasi.¹³

¹³ Ahmad Zaenudin, “Koneksi Internet Jelek, Konsumen Berhak Menuntut Ke Provider” dalam Tirto.id, diakses dari <https://tirto.id>, pada tanggal 28 September 2020 pukul 18.00

Bagi pelaku usaha yang terlibat di dalam suatu perjanjian sering mencantumkan klausul eksonerasi dalam perjanjian yang mereka buat, merupakan praktis menghemat biaya dan tenaga dalam mencapai tujuan ekonomi. Akan tetapi mereka tidak dapat begitu saja memasukkan semua bentuk dan macam klausul eksonerasi dikarenakan ada pembatasan penggunaan klausul eksonerasi yang tercantum dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul : **“Klausula Eksonerasi Dan Konsumen: Studi Tentang Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Baku Berlangganan Internet PT. Telkom Kota Surakarta.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana profil klausul eksonerasi dalam klausul baku pada kontrak berlangganan internet indihome ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

a. Tujuan Objektif

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan klausula eksonerasi dalam klausul baku pada kontrak berlangganan internet indihome

b. Tujuan Subjektif

Untuk menambah wawasan atau pengetahuan dan pemahaman dibidang hukum, khususnya hukum perdata mengenai profil klausula eksonerasi dalam klausul baku kontrak berlangganan internet indihome

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini tentunya penulis sangat berharap adanya manfaat dan kegunaan untuk kemaslahatan umat. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian hukum ini diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya di bidang perdata terkait dengan Klausula Eksonerasi dan Konsumen : Studi Tentang Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Berlangganan Internet Indihome.

Hasil penelitian ini diharapkan menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian di bidang hukum selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan cakrawala bagi penulis dan masyarakat pada umumnya kaitannya dengan masalah yang diteliti dan diharapkan berguna bagi pembaca pada khususnya mengenai profil klausul baku dan eksonerasi dalam kontrak berlangganan internet indihome.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut uraian tentang teori atau konsep yang bersumber dari berbagai literatur atau referensi dan berfungsi memberikan arahan atau panduan bagi penelitian dalam memahami permasalahan dan kemudian untuk menganalisis hasil penelitian.¹⁴

Perjanjian baku, menurut Mariam Darus Badruzaman (1981 : 49), yaitu perjanjian yang di dalamnya dibakukan syarat-syarat eksonerasi (ditentukan standarnya) dan dituangkan dalam bentuk formulir.¹⁵ Selaras pula dengan pernyataan Munir Fuady bahwa kontrak baku (perjanjian baku) adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak (pelaku usaha) dan sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu yang, mana ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak yang lainnya (konsumen) hanya mengisikan data-data informatif saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, sehingga biasanya kontrak baku

¹⁴Absori, dkk, 2015, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Surakarta : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hal. 33-34

¹⁵Kelik Wardiono, 2014, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta : Ombak, Hal. 11

hanya berat sebelah karena pihak yang disodorkan kontrak baku tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada di posisi “*take it or leave it*”.¹⁶

Standar kontrak (perjanjian) yang dibuat tersebut berkaitan erat dengan perlindungan konsumen dan menjadi salah satu ruang lingkup pembahasan perlindungan konsumen, yaitu melindungi konsumen dari kemungkinan diterapkannya syarat-syarat yang merugikan atau tidak adil di dalam perjanjian.¹⁷

Dalam berlangganan jasa internet indihome, PT. Telkom membuat perjanjian / kontrak baku yang di dalamnya mereka mencantumkan klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, di mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Pada dasarnya pencantuman klausul eksonerasi tersebut tidak seimbang karenako kedua belah pihak yang menjadi kewajiban atau tanggung jawab diantara para pihak. Sehingga, tujuan dimuatnya klausul eksonerasi tidak lain adalah untuk mengurangi kewajiban atau tanggung jawab dari salah satu pihak. Hal itu guna mengurangi timbulnya resiko yang terlalu besar karena kemungkinan timbulnya banyak kesalahan. Dengan kata lain, tujuannya adalah untuk pembagian beban resiko secara layak (Mertokusumo, 1990/1991)¹⁸

Menurut Engels (1978 : 159), syarat-syarat untuk pembatasan atau penghapusan tanggung jawab (syarat-syarat eksonerasi) tersebut, pada umumnya dituangkan dalam bentuk tiga yuridis:

1. Bentuk dimana tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, karena tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban-kewajiban, dikurangi atau

¹⁶Yenny Eta Widyanti, “Perjanjian Baku Ditinjau Dari Prinsip-Prinsip Pemberian Kredit Dan Tolak Ukur Perjanjian Baku Agar Mengikat Para Pihak”, dalam Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, diakses dari <https://journal.trunojoyo.ac.id>, diakses pada tanggal 6 Oktober 2020

¹⁷Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, Hal. 147

¹⁸Kelik Wrdiono, *Op.Cit.*, Hal. 13

dihapuskan. Misalnya ganti kerugian dalam hal ingkar janji atau wanprestasi

2. Bentuk dimana kewajiban-kewajiban sendiri, yang biasanya dibebankan pada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan. Misalnya perluasan pengertian keadaan darurat
 3. Bentuk dimana kewajiban-kewajiban dicipta, salah satu pihak dibebankan dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita oleh pihak ketiga¹⁹
- Sejalan dengan itu David Yates (Sjahdeini. 1993 : 76), klausul eksemsi

tersebut dapat muncul dalam berbagai bentuk, yaitu :

- a) Pembebeasan sama sekali dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihaknya apabila terjadi ingkar janji atau wanprestasi
- b) Pembatasan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut
- c) Pembatasan waktu bagi orang yang dirugikan untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi (dalam hal ini batas waktu tersebut seringkali lebih pendek dari batas waktu yang ditentukan oleh undang-undang, bagi seseorang untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi)²⁰

Dengan berlakunya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka terdapat pembatasan yang relatif lebih tegas terhadap pencantuman klausul (perjanjian) baku dan klausul eksonerasi.²¹

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu metode ilmiah dengan melakukan penyelidikan dengan seksama dan lengkap terhadap bukti-bukti yang diperoleh dari suatu permasalahan tersebut.²² Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang memiliki tujuan untuk mempelajari beberapa

¹⁹*Ibid.*, Hal 13-14

²⁰*Ibid.*, Hal 14

²¹Kelik Wardiono, 2014, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen : Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta : Ombak, Hal. 16-17

²²Khudzaifah Dimiyati dan Kelik Wardiono, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta : Muhammadiyah University Press, Hal. 1

gejala hukum dengan cara menganalisisnya yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu.²³

1. Metode Pendekatan

Dalam pembahasannya peneliti menggunakan metode pendekatan *yuridis-normatif*, yaitu jenis pendekatan dengan menggunakan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara karena hukum dikonsepsikan sebagai sesuatu yang sudah benar serta menjadi acuan manusia dalam berperilaku. Menurut Burhan Asofa, metode pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan yang berusaha mensinkronisasikan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku terhadap peraturan-peraturan hukum pada prakteknya (dalam suatu dokumen tertulis : subjek hukum, objek hukum, perbuatan hukum, hubungan hukum, peristiwa hukum & putusan hukum).²⁴ Sehingga penelitian hukum normatif harus menggunakan hukum sebagai satu-satunya pedoman untuk menilai suatu peristiwa tertentu.

Pendekatan *yuridis-normatif* yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan menelaah hukum positif. Untuk pedoman benar atau tidaknya manusia dalam berperilaku. Perundang-undangan yang digunakan sebagai parameter penelitian adalah Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendiskripsikan secara jelas, tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti. Yaitu bentuk klausul eksonerasi dalam klausul baku pada kontrak berlangganan internet indihome.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder, data yang digunakan oleh penulis adalah berupa perjanjian kontrak

²³Ibid, Hal. 57

²⁴Burhan Asofa, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rineka Cipta, Hal. 15

berlangganan internet indihome yang dibuat antara perusahaan telekomunikasi dengan konsumen dalam PT. Telkom Indonesia.

4. Metode Pengumpulan Data

Penyusunan penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi kepustakaan, yaitu kegiatan pengumpulan dan memeriksa atau menelusuri dokumen yang berasal dari perjanjian kontrak berlangganan internet indihome yang dibuat antara perusahaan telekomunikasi dengan konsumen dalam PT. Telkom Indonesia.

5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data secara deduktif yaitu dengan cara menjabarkan data-data yang diperoleh dan diolah berdasarkan norma-norma hukum, yurisprudensi, dan doktrin-doktrin. Dalam hal ini penulis melakukan inventarisasi peraturan perundang-undangan terlebih dahulu terkait dengan persoalan obyek yang dikaji. Kemudian data yang akan dianalisis dan diteliti dalam pembahasan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada untuk selanjutnya dapat masuk ke dalam sebuah kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini akan disusun dalam format penulisan huku, maka penelitian ini mengadopsi sistematika hukum. Adapun sistematika penulisan hukum ini terdiri dari 4 (empat) bab, dimana setiap bab terbagi menjadi sub-bab bagian yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan isi penulisan penelitian hukum in. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

Bab I adalah Pendahuluan yang memuat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II adalah Tinjauan Pustaka yang akan diuraikan berisi tinjauan umum tentang perjanjian, tinjauan umum tentang perjanjian baku, tinjauan umum tentang klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, dan tinjauan umum

tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku.

Bab III adalah hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan jawaban tentang apa yang menjadi rumusan masalah penulis.

Bab IV merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil suatu penelitian dan merupakan tindak lanjut dari hasil penelitian dan pembahasan.